

Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.

REGULAMIN PRZEWOZU

**Komunikacji autobusowej
obsługiwanej przez
Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.**

RPA-KW

*Tekst jednolity obowiązujący od dnia
7 września 2026 r.*

ZMIANY REGULAMINU

Nr porządkowy	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany
	Data	Nr		
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				

Spis treści

ZMIANY REGULAMINU	2
ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE	4
§ 1. Zakres stosowania Regulaminu	4
§ 2. Objasnienia określeń i skrótów	5
§ 3. Przepisy porządkowe	7
§ 4. Odpowiedzialność za szkody	10
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu oraz terminy ich ważności	11
ROZDZIAŁ II. OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT	11
§ 6. Zasady przewozu osób z niepełnosprawnością, osób o ograniczonej możliwości poruszania się	11
§ 7. Zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia	13
§ 8. Zasady organizacji sprzedaży oraz warunki korzystania	13
§ 9. Zawarcie umowy przewozu	14
§ 10. Sprzedaż oraz warunki korzystania z dokumentów przewozu	14
§ 11. Przejście pasażera do autobusu innego Przewoźnika	15
§ 12. Zmiana umowy przewozu oraz zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety	16
§ 13. Kontrola dokumentów przewozu	16
§ 14. Pasażer bez ważnego dokumentu przewozu	17
§ 15. Postępowanie w przypadku niezapłacenia należności	18
ROZDZIAŁ III. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH	21
§ 16. Przewóz bagażu oraz zwierząt	21
ROZDZIAŁ IV. INNE POSTANOWIENIA	24
§ 17. Rzeczy znalezione	24
§ 18. Reklamacje	26
§ 19. Skargi i wnioski	30
§ 20. Przetwarzanie danych osobowych	31
§ 21. Przepisy końcowe	32

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin przewozu Komunikacji autobusowej obsługiwanej przez Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. ma zastosowanie do przewozów wykonywanych w ramach Komunikacji autobusowej, funkcjonującej pod nazwą handlową „KOLEJ na BUS”, obsługiwanej przez Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., zwaną dalej: „KW” lub Przewoźnikiem.
2. Regulamin oraz jego zmiany KW podaje do publicznej wiadomości. Tekst Regulaminu jest dostępny na stronie internetowej KW: www.koleje-wielkopolskie.com.pl
3. Regulamin zawiera przepisy porządkowe oraz określa w szczególności:
 - 1) warunki przewozu:
 - a) osób,
 - b) rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego;
 - 2) zasady obsługi i odprawy podróżnych;
 - 3) rodzaje dokumentów przewozu;
 - 4) terminy ważności dokumentów przewozu;
 - 5) zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu;
 - 6) zasady postępowania w przypadku:
 - a) zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu,
 - b) kontroli dokumentów przewozu,
 - c) przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
 - d) znalezienia rzeczy w autobusach KOLEJ na BUS;
 - 7) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji;
 - 8) tryb składania i terminy rozpatrywania skarg.
4. Regulamin stosuje się łącznie z *Warunkami stosowania Taryfy Komunikacji autobusowej KOLEJ na BUS* (dalej: „Taryfa”), dostępnymi na stronie internetowej KW: www.koleje-wielkopolskie.com.pl
5. Osoba korzystająca z przewozów realizowanych w ramach usługi „KOLEJ na BUS” jest obowiązana do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 2. Objasnienia okreŝleń i skrótów

Użyte w Regulaminie okreŝlenia oznaczają:

- 1) **Organizator publicznego transportu zbiorowego** – (dalej: Organizator) Województwo Wielkopolskie z siedzibą Urzędu Marszałkowskiego w Poznaniu przy al. Niepodległości 34, działające jako właściwa jednostka samorządu terytorialnego, zapewniająca funkcjonowanie publicznego transportu zbiorowego na obszarze województwa wielkopolskiego, tel. 61 626-70-00 lub 61 626-66-66, e-mail: dt.sekretariat@umww.pl, strona internetowa: www.umww.pl;
- 2) **Operator publicznego transportu zbiorowego** – (dalej: Przewoźnik) wymieniony w pkt 3) uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z Województwem Wielkopolskim umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego na liniach komunikacyjnych określonych w tej umowie;
- 3) **KW – Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.**, z siedzibą w Poznaniu przy ul. Składowej 5, 61-897 Poznań, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, tel. 61 27-92-700, strona internetowa: www.koleje-wielkopolskie.com.pl;
- 4) **KOLEJ na BUS** – nazwa handlowa Komunikacji autobusowej Kolei Wielkopolskich, stanowiąca usługę publicznego transportu zbiorowego w transporcie drogowym, świadczonej przez Operatora na rzecz Organizatora;
- 5) **elektroniczne i mobilne kanały sprzedaży** – systemy i aplikacje umożliwiające zakup biletu na przejazd/przewóz autobusem KOLEJ na BUS w formie elektronicznej;
- 6) **bilet** – bilet na przejazd albo bilet na przewóz psa, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu, niezależnie od jego formy;
- 7) **bilet jednorazowy** – bilet uprawniający do jednorazowego przejazdu autobusem KOLEJ na BUS, nabywany na określony odcinek, od przystanku wsiadania do przystanku przeznaczenia;
- 8) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument (np. legitymacja, mLegitymacja, zaświadczenie), o którym mowa w postanowieniach Taryfy KOLEJ na BUS dotyczących przejazdów ulgowych;
- 9) **dokument przewozu** – bilet na przejazd, bilet na przewóz, zlecenie – bilet, wezwanie, dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu;
- 10) **mObywatel** – aplikacja mobilna udostępniona przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, umożliwiająca potwierdzenie tożsamości oraz uprawnień do ulgowych przejazdów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- 11) **obsługa autobusu** – osoba lub osoby upoważnione przez operatora do sprzedaży i kontroli biletów w pojazdach, w tym także kierowcy;

- 12) **opłata dodatkowa** – opłata wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2025 r. Nr 14, poz.117) pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego lub zmiany trasy bez uzasadnionej przyczyny;
- 13) **opłata manipulacyjna** – opłata wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2025 r. Nr 14, poz.117), uwzględniająca koszty poniesione przez Przewoźnika za czynności związane ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego biletu i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytych przejeździe. Wysokość opłaty manipulacyjnej Przewoźnika określona jest w Taryfie KOLEJ na BUS;
- 14) **osoba upoważniona do kontroli** – obsługa autobusu albo inna osoba upoważniona przez Organizatora lub Przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu na podstawie ważnego identyfikatora;
- 15) **opóźnienie przyjazdu** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu autobusu zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu;
- 16) **osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się** – każda osoba, której możliwość poruszania się podczas korzystania z usług Przewoźnika jest ograniczona na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;
- 17) **pasażer (podróżny)** – osoba, która zawarła umowę przewozu i korzysta z przejazdów autobusami w ramach KOLEJ na BUS;
- 18) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby z niepełnosprawnością ruchową, który ułatwia takiej osobie aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt. 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych);

- 19) **pojazd** – autobus wykorzystywany przez Operatora do wykonywania przewozów w ramach KOLEJ na BUS;
- 20) **Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz.U. z 2024, poz. 1262);
- 21) **przewóz** – transport osób, rzeczy i zwierząt wykonywany przez operatora;
- 22) **przystanek** – przystanek komunikacyjny przeznaczony do wsiadania i wysiadania pasażerów oraz zatrzymywania się autobusów KOLEJ na BUS zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy;
- 23) **regulamin Serwisu E-PODRÓŻNIK** – regulamin internetowej sprzedaży biletów w systemie E-PODRÓŻNIK, dostępny na stronie internetowej: www.e-podroznik.pl;
- 24) **rozkład jazdy** – plan kursowania autobusów KOLEJ na BUS podany do publicznej wiadomości przez Operatora;
- 25) **Taryfa KOLEJ na BUS** – Taryfa Komunikacji autobusowej KOLEJ na BUS – dokument zawierający warunki i zasady korzystania z autobusów KW, w tym aktualne ceny biletów, zasady prowadzenia sprzedaży dokumentów przewozu oraz inne kwestie związane z funkcjonowaniem przewozów autobusowych w KW, udostępniona na stronie internetowej Przewoźnika: www.koleje-wielkopolskie.com.pl;
- 26) **umowa przewozu** – umowa przewozu osób oraz rzeczy, które podróżny może zabrać do autobusu zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu;
- 27) **wezwanie do zapłaty** – dokument przewozu wystawiony przez osobę upoważnioną do kontroli biletów podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu lub w razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, który odmawia lub nie może uregulować należności w autobusie KOLEJ na BUS.

§ 3. Przepisy porządkowe

1. Przepisy porządkowe obowiązujące w pojazdach KOLEJ na BUS mają na celu:
 - 1) zapewnienie porządku, spokoju i bezpieczeństwa publicznego w publicznym transporcie zbiorowym;
 - 2) ochronę zdrowia, życia i mienia osób korzystających z publicznego transportu zbiorowego.
2. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na odpowiednio oznakowanych przystankach, ujętych w obowiązującym rozkładzie jazdy i wyłącznie po całkowitym zatrzymaniu pojazdu.
3. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby wysiadające, a także osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się.

4. Pasażerowie:

- 1) są obowiązani wsiadać do pojazdu wyłącznie pierwszymi drzwiami, licząc od przodu autobusu, prowadzącymi do przestrzeni pasażerskiej w pojeździe,
- 2) są obowiązani bezpośrednio po wejściu do pojazdu okazać kierującemu pojazdem ważny bilet na przejazd i/lub na przewóz psa lub nabyć bilet na przejazd i/lub na przewóz, a także zachować go na czas trwania przejazdu,
- 3) są obowiązani zachować szczególną ostrożność podczas wsiadania do pojazdu, wysiadania z pojazdu oraz przemieszczania się wewnątrz pojazdu.
- 4) podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz egzekwowania postanowień niniejszego Regulaminu oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa, są obowiązani stosować się do wskazówek i poleceń wydawanych przez personel, w tym kierującego pojazdem oraz innych upoważnionych osób,
- 5) zajmujący miejsca stojące powinni w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy,
- 6) zamierzający wsiąść do pojazdu na przystanku oznaczonym jako „na żądanie” lub „n/ż” są obowiązani z odpowiednim wyprzedzeniem powiadomić o tym kierującego pojazdem poprzez podniesienie ręki, a także stać przodem w kierunku nadjeżdżającego pojazdu. W przypadku trudnych warunków atmosferycznych ograniczających widoczność, kierujący pojazdem zobowiązany jest zatrzymać się każdorazowo na przystanku oznaczonym jako „na żądanie” lub „n/ż”, jeśli na przystanku znajdują się jakiekolwiek osoby,
- 7) zamierzający wysiąść z pojazdu na przystanku oznaczonym jako „na żądanie” lub „n/ż” są obowiązani z odpowiednim wyprzedzeniem powiadomić o tym kierowcę poprzez naciśnięcie odpowiednio oznakowanego przycisku, znajdującego się w pobliżu drzwi albo ustnie zakomunikować kierowcy chęć zakończenia przejazdu,
- 8) nie powinni zajmować miejsc bezpośrednio przy kierującym pojazdem, aby nie ograniczać jego pola widzenia oraz nie utrudniać prowadzenia pojazdu.

5. Zabrania się pasażerom:

- 1) wsiadania do pojazdu i wysiadania z niego po sygnale odjazdu albo po zamknięciu drzwi oraz wsiadania do pojazdu w sposób inny, niż wskazany w ust. 4 pkt 1,
- 2) jazdy na stopniach lub zewnętrznych częściach pojazdu,
- 3) otwierania drzwi pojazdu w czasie jazdy,
- 4) zanieczyszczania pojazdu lub niszczenia jego urządzeń i wyposażenia,
- 5) wychylania się z pojazdu i opierania się o drzwi podczas jazdy,
- 6) spożywania artykułów żywnościowych, mogących zabrudzić innych pasażerów lub spowodować zanieczyszczenie wnętrza pojazdu,
- 7) grania na instrumentach muzycznych, korzystania z radioodbiorników lub zakłócania w inny sposób spokoju w pojeździe,
- 8) spożywania napojów alkoholowych, palenia tytoniu, używania tzw. e-papierosów oraz

- środków odurzających w pojeździe,
- 9) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy lub postoju,
 - 10) prowadzenia wszelkich zbiorów pieniędzy lub jakichkolwiek rzeczy, z wyjątkiem sytuacji, w których organizator zbiórki posiada stosowne upoważnienie, udzielone przez operatora albo organizatora,
 - 11) wchodzenia do pojazdu w tyłworolkach lub wrotkach,
 - 12) wykonywania czynności mogących narazić współpasażerów na szkody lub obrażenia,
 - 13) używania urządzeń emitujących dźwięk bez użycia słuchawek,
 - 14) wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.
6. Pasażer, który bezpodstawnie zajmie miejsce przeznaczone dla osoby z niepełnosprawnością lub osoby podróżującej z wózkiem dziecięcym, ma bezwzględny obowiązek zwolnić to miejsce, w razie zgłoszenia się osoby, dla której miejsce takie jest przeznaczone.
7. Dziecko przewożone w pojeździe w wózku dziecięcym powinno być zabezpieczone szelkami, zapobiegającymi wypadnięciu. W przypadku braku takiego zabezpieczenia dziecko należy wyjąć z wózka.
8. Opiekun dziecka w wózku, jak również osoby z niepełnosprawnością, poruszające się na wózku inwalidzkim, powinny zabezpieczyć wózek przed niekontrolowanym ruchem w pojeździe w trakcie odbywanej podróży.
9. Znalazca rzeczy zgubionej w pojeździe powinien przekazać ją kierującemu pojazdem, który z kolei zobowiązany jest przekazać znaną rzecz do miejsca wyznaczonego przez operatora do przechowywania rzeczy znalezionych.
10. Kierujący pojazdem:
- 1) niezwłocznie po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy, których dokonuje na przystanku końcowym, po opuszczeniu pojazdu przez pasażerów, obowiązany jest podjechać na przystanek dla wsiadających w celu umożliwienia osobom oczekującym na przystanku początkowym zajęcia miejsc w pojeździe,
 - 2) obowiązany jest do obsługi każdego przystanku, wskazanego w rozkładzie jazdy, z zastrzeżeniem pkt 7,
 - 3) zbliżając się do przystanku oznaczonego jako „na żądanie” lub „n/ż” obowiązany jest do zachowania szczególnej uwagi (ostrożności) i w sytuacji oczekiwania pasażera, zamierzającego skorzystać z przejazdu, do zatrzymania na nim pojazdu. W przypadku trudnych warunków atmosferycznych ograniczających widoczność, kierujący pojazdem zobowiązany jest zatrzymać się każdorazowo na przystanku oznaczonym jako „na żądanie” lub „n/ż”, jeśli na przystanku znajdują się jakiekolwiek osoby,
 - 4) ma prawo odmówić przewozu osobom nietrzeźwym, osobom zachowującym się agresywnie lub mogącym swoim zachowaniem powodować zagrożenie albo uciążliwość dla innych pasażerów, w szczególności osobom mogącym zabrudzić innych pasażerów

- lub pojazd, palącym tytoń, używającym e-papierosów lub środków odurzających.
- 5) może wezwać w szczególnych przypadkach Policję bądź inne służby, celem interwencji lub zjechać z trasy przejazdu do najbliższego komisariatu Policji,
 - 6) nie może w czasie jazdy prowadzić rozmów niezwiązanych z wykonywaniem obowiązków służbowych, spożywać posiłków ani palić tytoniu, w tym e-papierosów.
 - 7) może zaniechać obsługi przystanku oznaczonego w rozkładzie jazdy jako „na żądanie” lub „n/ż” w przypadku braku chętnych pasażerów do skorzystania z takiego przystanku,
 - 8) obowiązany jest sprawdzić, czy wszyscy pasażerowie wysiadający opuścili pojazd, a pasażerowie wsiadający są wewnątrz pojazdu. Zabronione jest ruszanie z przystanku przed zamknięciem drzwi i zakończeniem wymiany pasażerskiej,
 - 9) obowiązany jest do udzielenia wszelkiej niezbędnej pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym do rozłożenia i złożenia rampy w pojeździe (o ile pojazd jest w nią wyposażony), tak aby osoba z niepełnosprawnością mogła odbyć przejazd.
11. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z pojazdu na zasadach określonych w ustawie – Prawo przewozowe.
 12. Osoby uciążliwe dla współpasażerów, np. z powodu zapachu, bądź osoby w stanie wskazującym na spożycie alkoholu albo odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte z pojazdu, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.
 13. Pasażerowi, który został usunięty z autobusu KOLEJ na BUS na podstawie art. 15 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe z powodu naruszenia przepisów porządkowych lub postanowień Regulaminu, nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet lub jego niewykorzystaną część.
 14. W przypadku awaryjnej zmiany trasy, kierujący pojazdem oraz personel obowiązani są do niezwłocznego poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.
 15. W przypadku planowej zmiany trasy, pasażerowie zostaną o tym poinformowani w sposób zwyczajowo przyjęty: poprzez komunikat na stronie internetowej KW, informacje rozmieszczone w pojazdach, a także – na żądanie pasażera – za pośrednictwem kierującego pojazdem lub personelu.

§ 4. Odpowiedzialność za szkody

1. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy Operatorowi, innym pasażerom lub osobom trzecim.
2. Pasażer, który bez uzasadnionej przyczyny spowoduje zmianę trasy przejazdu lub zatrzymanie pojazdu, jest obowiązany uiścić opłatę dodatkową w wysokości

określonej w Taryfie KOLEJ na BUS, ustalonej zgodnie z Rozporządzenie MI z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki przerw lub zakłóceń w wykonywaniu przewozów spowodowanych okolicznościami niezależnymi od niego, w szczególności działaniem siły wyższej, zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą dróg, zmianami organizacji ruchu, nagłym pogorszeniem warunków atmosferycznych lub decyzjami właściwych organów, z zastrzeżeniem przypadków, w których odpowiedzialność Operatora wynika z obowiązujących przepisów prawa.

§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu oraz terminy ich ważności

1. Na przejazd autobusami KOLEJ na BUS wydawane są następujące rodzaje dokumentów przewozu:
 - 1) jednorazowe bilety na przejazd w jedną stronę;
 - 2) bilety miesięczne według taryfy normalnej z zastosowaniem ulg ustawowych oraz ulgi handlowej na przejazd „Tam” lub „Tam i z powrotem” ważne przez okres miesiąca kalendarzowego,
 - 3) bilety na przewóz psa.
2. Bilety na przewóz psa są wydawane wyłącznie do ważnego biletu na przejazd albo łącznie z takim biletem.
3. Bilet jednorazowy w jedną stronę jest ważny w danym dniu na konkretny kurs oznaczony na bilecie, od przystanku wyjazdu do przystanku przeznaczenia wskazanych na bilecie.
4. Dokument przewozu powinien być zachowany przez pasażera do zakończenia przejazdu i okazywany na żądanie kierującego pojazdem lub osoby upoważnionej do kontroli.

ROZDZIAŁ II. OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT

§ 6. Zasady przewozu osób z niepełnosprawnością, osób o ograniczonej możliwości poruszania się

1. Osoby z niepełnosprawnością oraz osoby o ograniczonej możliwości poruszania się mają prawo do korzystania z usług przewozowych na zasadach równych z innymi pasażerami.
2. W celu zapewnienia możliwości udzielenia odpowiedniej pomocy oraz komfortowego

przewozu - osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się może zgłosić potrzebę udzielenia pomocy co najmniej 24 godziny przed planowaną godziną odjazdu.

Zgłoszenia można dokonać poprzez:

- a) formularz zgłoszeniowy na stronie internetowej Spółki pod adresem: <https://koleje-wielkopolskie.com.pl/formularz-zgloszenia-przejazdu-osoby-z-niepelnosprawnoscia/>
 - b) kontakt z Infolinią pod numerem 61 650 01 06 (czynna codziennie 7 dni w tygodniu, w godzinach 6:00 do 22:00)
 - c) zgłoszenie bezpośrednio (osobiste) do kasy biletowej Spółki (wykaz kas biletowych dostępny na stronie internetowej KW) – zgodnie z wyznaczonymi godzinami otwarcia kasy
 - d) kontakt z Dyspozyturą Spółki – na adres email: dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl
3. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością i osobie o ograniczonej możliwości poruszania się powinno zawierać następujące informacje:
- 1) Przystanek odjazdu oraz datę i godzinę odjazdu;
 - 2) Przystanek przyjazdu oraz datę i godzinę przyjazdu;
 - 3) Przesiadka na pociąg – jeżeli podróż odbywa się więcej niż jednym środkiem transportu;
 - 4) Przesiadka z pociągu – jeżeli podróż odbywa się więcej niż jednym środkiem transportu;
 - 5) imię i nazwisko oraz numer telefonu podróżnego, który będzie odbywał przejazd lub numer telefonu osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany;
 - 6) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia możliwości poruszania się podróżnego, który będzie odbywał przejazd;
 - 7) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego (jeśli tak, to czy jest to wózek z napędem, czy bez) lub innego sprzętu ortopedycznego, ułatwiającego poruszanie się (chodzik, kule itp.);
 - 8) czy podróżny będzie odbywał przejazd sam czy z opiekunem;
 - 9) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu.
4. Jeżeli zgłoszenie zostanie dokonane po upływie terminu określonego w ust. 2, podejmowane są wszelkie racjonalne starania, aby zapewniona została możliwa do udzielenia pomoc w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnością oraz osoba o ograniczonej możliwości poruszania się mogła odbyć przejazd autobusem.
5. KW poinformuje osobę dokonującą zgłoszenia o przyczynach braku możliwości zapewnienia zgłoszonej pomocy lub wykonania przewozu, jeżeli wynika to z ograniczeń technicznych lub wymogów bezpieczeństwa wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
6. Osoba zgłaszająca przejazd osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się powinna poinformować KW o zgłoszonym przejeździe, który się nie odbędzie z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 12 godzin.
7. Brak wcześniejszego zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy nie wyłącza możliwości

skorzystania z przewozu, jednak zakres udzielanej pomocy uzależniony jest od możliwości organizacyjnych i technicznych KW.

§ 7. Zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia

1. Pasażer ma prawo zająć wolne miejsce dla siebie. Miejsce dla innej osoby może zająć wyłącznie wtedy, gdy osoba ta odbywa z nim podróż i posiada ważny dokument przewozu.
2. W przypadku braku miejsca do siedzenia w pojeździe pasażerowi posiadającemu ważny dokument przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd ani rekompensata z tego tytułu.
3. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać nóg w obuwiu, zwierząt (również na kocach, pledach lub w koszykach), bagażu ani innych przedmiotów mogących spowodować uszkodzenie lub zanieczyszczenie siedzeń.
4. Pasażerowie powinni, w miarę możliwości, ustępować miejsca siedzące osobom starszym, kobietom w ciąży, osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się.

§ 8. Zasady organizacji sprzedaży oraz warunki korzystania z dokumentów przewozu

1. Bilety na przejazd oraz bilety na przewóz pasażer może nabyć:
 - 1) u kierowcy pojazdu, bezpośrednio po wejściu do autobusu,
 - 2) u personelu autobusu, jeżeli personel jest obecny w pojeździe,
 - 3) w wybranych kasach biletowych KW,
 - 4) w wyznaczonych punktach sprzedaży,
 - 5) w elektronicznych oraz mobilnych kanałach sprzedaży.
2. Przy zakupie biletu pasażer zobowiązany jest określić rodzaj biletu, relację przejazdu oraz rodzaj przysługującej taryfy (bilet normalny lub ulgowy ze wskazaniem przysługującej ulgi). Taryfa KOLEJ na BUS może określać inne wymagania co do zakresu danych niezbędnych do zakupu biletu.
3. Informacja o dostępnych formach płatności podawana jest do wiadomości na stronie internetowej KW.
4. Wykaz kas biletowych KW oraz wyznaczonych punktów sprzedaży prowadzących sprzedaż biletów dostępny jest na stronie internetowej KW: <https://koleje-wielkopolskie.com.pl/>
5. KW może wprowadzić dodatkowe kanały sprzedaży biletów. Informacja o ich uruchomieniu zostanie podana do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty.

6. Zakup biletu jest uzależniony od dostępności wolnych miejsc w autobusie.

§ 9. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie ważnego biletu na przejazd.
2. Z chwilą zawarcia umowy przewozu operator zobowiązuje się do wykonania przewozu zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz Taryfy KOLEJ na BUS, natomiast pasażer zobowiązuje się do przestrzegania ich postanowień oraz uiszczenia należności za przejazd, a także przewóz zwierząt, jeżeli podlegają opłacie.
3. Pasażer nieposiadający ważnego biletu jest obowiązany niezwłocznie po wejściu do pojazdu nabyć bilet na przejazd lub przewóz u kierującego pojazdem lub personelu, jeżeli prowadzi on sprzedaż biletów.
4. Pasażer posiadający ważny bilet jest obowiązany niezwłocznie po wejściu do pojazdu okazać go kierującemu pojazdem albo personelowi oraz zachować dokument przewozu do zakończenia przejazdu.
5. Pasażer korzystający z przejazdu ulgowego lub bezpłatnego jest obowiązany posiadać ważny dokument potwierdzający uprawnienie do takiego przejazdu.
6. Dokument przewozu oraz dokument potwierdzający uprawnienie do przejazdu ulgowego albo bezpłatnego należy zachować przez cały czas przejazdu i okazywać na żądanie osób uprawnionych do kontroli dokumentów przewozu.
7. Osoba sprzedająca bilet jest obowiązana przed jego wydaniem sprawdzić, czy bilet został wystawiony zgodnie z oświadczeniem pasażera. Pasażer powinien niezwłocznie po otrzymaniu biletu sprawdzić, czy został on wystawiony zgodnie z jego wskazaniem.

§ 10. Sprzedaż oraz warunki korzystania z dokumentów przewozu

1. Przy nabywaniu biletu stosuje się opłaty obowiązujące w dniu zawarcia umowy przewozu.
2. W kasach biletowych, wyznaczonych punktach sprzedaży oraz za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży można nabyć bilety w przedsprzedaży. Przedsprzedaż biletów prowadzona jest przez okres co najmniej 7 dni przed rozpoczęciem ważności biletu.
3. Przy zakupie biletu ulgowego w punkcie sprzedaży należy złożyć ustne oświadczenie o rodzaju przysługującej ulgi, natomiast przy zakupie biletu ulgowego w pojeździe KOLEJ na BUS, pasażer jest zobowiązany okazać ważny dokument potwierdzający uprawnienie do ulgi.
4. Należności wynikające z zawarcia umowy przewozu pasażer może uregulować gotówką w PLN lub kartą płatniczą u kierowcy pojazdu, personelu, w kasach biletowych oraz w wyznaczonych punktach sprzedaży oraz innymi instrumentami płatniczymi (np. BLIK,

telefon itd.), o ile są akceptowane w danym miejscu sprzedaży.

5. Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe na dowolną odległość, które zawierają następujące dane:
 - 1) numer i datę wystawienia biletu;
 - 2) nazwę podatnika;
 - 3) numer identyfikacji podatkowej (NIP);
 - 4) informację na temat rodzaju usługi;
 - 5) kwotę podatku;
 - 6) kwotę należności ogółem.
6. Do biletów jednorazowych, uznanych zgodnie z ust. 5 za fakturę VAT, nie wystawia się faktur na życzenie pasażera.
7. Za nieważne uważa się dokumenty przewozu, które zostały przerobione, podrobione, zniszczone lub uszkodzone w sposób uniemożliwiający odczytanie ich treści albo weryfikację ich autentyczności, a także dokumenty używane niezgodnie z warunkami ich wydania. W przypadku dokumentów przewozu w postaci papierowej za nieważne uważa się również dokumenty zafoliowane, podarte, sklezione lub zawierające niepoświadczone adnotacje.
8. Za zagubione, zniszczone lub skradzione papierowe dokumenty przewozu nie zwraca się uiszczonych należności ani nie wydaje ich duplikatów. Zasady postępowania z dokumentami przewozu wydanymi w postaci elektronicznej określają regulaminy właściwych systemów sprzedaży.

§ 11. Przejście pasażera do autobusu innego Przewoźnika

1. Dokument przewozu ważny w autobusach KOLEJ na BUS nie uprawnia do odbycia przejazdu autobusami innych Przewoźników niewykonujących przewozów w ramach KOLEJ na BUS, chyba że odrębne postanowienia stanowią inaczej.
2. W przypadku awarii autobusu w trakcie realizacji przewozu Przewoźnik podejmuje działania w celu zapewnienia pasażerom możliwości kontynuowania podróży do miejsca docelowego, w szczególności poprzez podstawienie pojazdu zastępczego lub wykorzystanie innego pojazdu Przewoźnika.
3. W przypadku braku możliwości zapewnienia kontynuacji przewozu pojazdem Przewoźnika, Przewoźnik może, w miarę dostępności odpowiednich połączeń i na zasadach uzgodnionych z innym przewoźnikiem, umożliwić pasażerom kontynuowanie podróży pojazdem innego przewoźnika.

§ 12. Zmiana umowy przewozu oraz zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety

Zasady zmiany umowy przewozu, w tym odstąpienie od umowy przewozu oraz zasady zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety, określa Taryfa KOLEJ na BUS, dostępna na stronie internetowej KW.

§ 13. Kontrola dokumentów przewozu

1. Pasażer jest obowiązany posiadać ważny dokument przewozu oraz okazywać go lub wręczać osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie.
2. Pasażer odbywający przejazd na podstawie biletu ulgowego albo imiennego jest obowiązany, na żądanie osoby upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu okazać i wręczyć dokument potwierdzający uprawnienie do ulgi albo dokument umożliwiający stwierdzenie jego tożsamości lub potwierdzić swoją tożsamość przy użyciu aplikacji mObywatel.

Obowiązek wręczania legitymacji służbowych, poświadczających uprawnienie do ulgi, nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji. Osoby te zobowiązane są okazywać ww. legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych.

3. Kontroli dokumentów przewozu w autobusach KOLEJ na BUS dokonują osoby upoważnione przez Organizatora i Przewoźnika legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Na identyfikatorze powinny być zawarte następujące informacje:
 - 1) nazwę Organizatora lub Przewoźnika,
 - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu,
 - 3) zdjęcie kontrolującego,
 - 4) zakres upoważnienia,
 - 5) okres ważności,
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy.
4. Osoby upoważnione do kontroli dokumentów przewozu, legitymujące się identyfikatorem, nie są obowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych, poza numerem służbowym.
5. Osoby upoważnione do kontroli dokumentów przewozu legitymujące się identyfikatorem, są obowiązane umożliwić pasażerowi odczytanie danych zawartych na identyfikatorze.
6. Dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, co do którego zachodzi uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem. Zatrzymane dokumenty

przesyła się Policji lub prokuratorowi z jednoczesnym powiadomieniem wystawcy.

§ 14. Pasażer bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za pasażera bez ważnego dokumentu przewozu uważa się osobę, która podczas kontroli dokumentów przewozu:
 - 1) nie okazał lub nie wręczył ważnego:
 - a) biletu na przejazd/przewóz,
 - b) dokumentu potwierdzającego uprawnienie do przejazdu ulgowego,
 - c) dokumentu potwierdzającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego;
 - 2) okazał:
 - a) dokument przewozu lub dokument potwierdzający uprawnienie do przejazdu ulgowego, uznany za nieważny;
 - b) bilet imienny, lecz nie okaże dokumentu umożliwiającego potwierdzenie tożsamości albo nie potwierdzi swojej tożsamości przy użyciu aplikacji mObywatel;
 - c) bilet imienny, którego nie jest właścicielem;
 - d) bilet ulgowy z wyższym wymiarem ulgi niż mu przysługuje wraz z dokumentem potwierdzającym prawo do ulgi o niższym wymiarze;
 - e) ulgowy bilet, mimo że nie przysługuje mu prawo do ulgi;
 - f) bilet zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych, podarty albo zafoliowany
 - g) bilet lub dokument potwierdzający uprawnienie do przejazdu ulgowego nienależący do okaziciela, zawierający niepoświadczone adnotacje lub taki, co do którego zachodzi uzasadnione podejrzenie, że został podrobiony lub przerobiony,
 - 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w szczególności gdy:
 - a) rozpoczyna przejazd przed terminem ważności biletu albo po upływie terminu jego ważności;
 - b) odbywa przejazd poza przystanek przeznaczenia lub inną trasą, za którą należność jest wyższa od ceny posiadanego biletu,
 - c) przewozi zwierzęta, za których przewóz Taryfa KOLEJ na BUS przewiduje opłatę, bez odpowiedniego biletu.
2. Przy ustalaniu należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu pobiera się:
 - 1) należność za przejazd lub przewóz zwierząt zgodnie z Taryfą KOLEJ na BUS,
 - 2) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej.
3. Jeżeli pasażer oświadcza, że posiada odpowiednio:

- 1) uprawnienie do ulgowego przejazdu, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
 - 2) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże dokumentu potwierdzającego to uprawnienie,
 - 3) ważny bilet imienny, ale nie okaże go podczas kontroli, albo nie okaże dokumentu ze zdjęciem umożliwiającym potwierdzenie tożsamości,
- pobiera się należności wskazane w ust. 2;
4. Zwrot pobranych należności, o których mowa w ust. 3, następuje po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, jeżeli pasażer w ciągu 7 dni od dnia przejazdu udokumentuje prawo do przejazdu bezpłatnego albo ulgowego lub fakt posiadania ważnego biletu imiennego i złoży reklamację na zasadach określonych w § 18. Wysokość opłaty manipulacyjnej określa Taryfa KOLEJ na BUS.
 5. W przypadku odmowy uregulowania należności w autobusie KOLEJ na BUS, stosuje się postanowienia § 15.

§ 15. Postępowanie w przypadku niezapłacenia należności w autobusie

1. Pasażerowi, o którym mowa w § 14, odmawiającemu natychmiastowego uregulowania należności w autobusie KOLEJ na BUS, osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu wystawia wezwanie do zapłaty, zwane dalej „wezwaniami”.
2. Wezwanie wystawia się dla każdego podróżnego na oddzielnym druku za wyjątkiem sytuacji wskazanych w ust. 3.
3. W przypadku przejazdu:
 - 1) osoby niepełnoletniej do 18 roku życia wraz z opiekunem – wezwanie wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu zamieszcza się adnotację: „Za przejazd osoby małoletniej (imię i nazwisko)”;
 - 2) osoby z niepełnosprawnością uprawnionej do przejazdu z opiekunem/przewodnikiem – wezwanie sporządza się na osobę uprawnioną lub opiekuna/przewodnika;Wezwanie wystawia się na jednym druku, zamieszczając odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi sporządzającego wezwanie” (np. „za przejazd osoby małoletniej..... imię i nazwisko”); należność wykazana w wezwaniu stanowi sumę opłat taryfowych i opłat dodatkowych – za faktyczną liczbę osób.
4. Wezwanie wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
5. W celu wystawienia wezwania osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu ze zdjęciem umożliwiającym stwierdzenie tożsamości, a

w razie braku takiego dokumentu, albo odmowy jego okazania – zwrócić się o podjęcie tych czynności do Policji lub innych organów porządkowych, które zgodnie z prawem są uprawnione do ustalenia tożsamości.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, do czasu przybycia funkcjonariuszy Policji lub innych organów porządkowych, mających uprawnienia do ustalania tożsamości, pasażer obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez osobę upoważnioną do kontroli dokumentów przewozu.
7. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę, wyłącznie od przystanku rozpoczęcia przejazdu do przystanku wskazanego przez pasażera. Jeśli nie można ustalić miejsca rozpoczęcia przejazdu, za podstawę obliczenia opłaty za przejazd przyjmuje się drogę od przystanku wyjazdu pojazdu KOLEJ na BUS.
8. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania, zamieszcza się:
 - 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień pasażera, takie jak:
 - a) datę przejazdu,
 - b) przystanek wyjazdu i przystanek przeznaczenia (relację przejazdu – strefę rozpoczęcia przejazdu i strefę zakończenia przejazdu),
 - c) numer linii KOLEJ na BUS,
 - d) odległość taryfową przejazdu,
 - e) rodzaj zastosowanej taryfy,
 - f) wymiar posiadanej ulgi;
 - 2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
 - a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz,
 - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej;
 - 3) kwotę należności do zapłaty;
 - 4) termin i sposób uregulowania należności (zgodnie z ust.13);
 - 5) przystanek ujawnienia (strefę ujawnienia);
 - 6) uwagi osoby upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu (np. przyczyna sporządzenia wezwania);
 - 7) numer identyfikacyjny osoby sporządzającej wezwanie;
 - 8) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji;
 - 9) pouczenie o możliwości oraz formie wniesienia odwołania.
9. Pasażer ma prawo wniesienia uwag do wezwania w rubryce do tego przeznaczonej.
10. Osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu informuje pasażera o obowiązku poniesienia kosztów ustalenia danych osobowych, jeżeli koszty takie wynikają

z obowiązujących przepisów prawa i zostały poniesione przez KW.

11. Wystawione wezwanie upoważnia pasażera do korzystania z przejazdu autobusem KOLEJ na BUS wyłącznie w zakresie w nim wskazanym.
12. Pasażer potwierdza podpisem przyjęcie wezwania i jego odbiór. W przypadku odmowy przyjęcia wezwania osoba upoważniona do kontroli zamieszcza w wezwaniu adnotację „odmowa przyjęcia”. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
13. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – w kolejowych kasach biletowych KW, za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu. Jeżeli wyżej wskazane należności zostaną zapłacone w ciągu 7 dni od daty przejazdu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – opłata dodatkowa ulega obniżeniu do kwoty wskazanej w Taryfie KOLEJ na BUS. Za dzień wpłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek wskazany w wezwaniu lub dzień dokonania zapłaty w kasie biletowej KW. Nieuregulowanie należności we wskazanym wyżej terminie 14 dni skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych.
14. W przypadku braku terminowego uregulowania należności, o której mowa w ust. 13, KW przysługuje prawo:
 - 1) przekazania, po upływie 30 dni od daty wymagalności, informacji dotyczących zaległego zadłużenia i danych osobowych dłużnika do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA po spełnieniu przesłanek określonych w przepisach prawa;
 - 2) dochodzenia, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty, wykazanych w wezwaniu należności wraz z odsetkami na drodze postępowania sądowego;
 - 3) dokonania, po bezskutecznej windykacji polubownej, cesji wierzytelności (art. 509 Kodeksu cywilnego).
15. W razie wystawienia wezwania dla pasażera, który oświadcza, że posiada:
 - 1) uprawnienie do ulgowego przejazdu, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo
 - 2) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, lecz nie okaże dokumentu potwierdzającego to uprawnienie albo
 - 3) ważny bilet imienny, którego nie okazał w autobusie KOLEJ na BUS albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego stwierdzenie tożsamości,w wezwaniu wykazuje się należności wskazane w § 14 ust. 2; należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przewozu, pasażer udokumentuje przysługujące uprawnienie albo fakt posiadania ważnego biletu imiennego i złoży reklamację na warunkach określonych w § 18.

Wysokość opłaty manipulacyjnej jest określona w Taryfie KOLEJ na BUS.
16. W przypadku wystawienia wezwania pasażerowi, który oświadcza, że posiadał uprawnienie do przejazdu ulgowego albo ważny bilet imienny, lecz nie okazał go podczas kontroli, informacja ta powinna zostać zamieszczona w rubryce „Uwagi pasażera”. Jeżeli pasażer nie

zamieści takiej informacji, osoba wystawiająca wezwanie zamieszcza odpowiednią adnotację na jego żądanie.

17. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty będą rozpatrywane w trybie wskazanym w § 18.
18. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli dokumentów przewozu są przetwarzane zgodnie z postanowieniami § 20 i klauzulą opublikowaną na stronie internetowej KW.

ROZDZIAŁ III. WARUNKI PRZEWÓZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH

§ 16. Przewóz bagażu oraz zwierząt

1. Pasażerowie mogą przewozić w pojazdach KOLEJ na BUS zwierzęta oraz bagaż, jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia ich w pojeździe, aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów, nie ograniczały widoczności kierującemu pojazdem oraz nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu.
2. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności przy dużym wypełnieniu pojazdu, kierujący pojazdem może odmówić przewozu bagażu o rozmiarach lub masie stwarzających utrudnienia dla podróżujących osób, jeżeli jego przewóz mógłby zagrażać bezpieczeństwu osób lub mienia albo utrudniać korzystanie z pojazdu przez innych pasażerów. Ograniczenie to nie dotyczy wózków dziecięcych, wózków inwalidzkich oraz sprzętu pomocniczego osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się.
3. Dozwolony jest przewóz złożonego roweru w pokrowcu oraz rowerka dziecięcego (dwu lub trójkołowego). Złożony rower w pokrowcu oraz rowerek dziecięcy nie podlegają opłacie i są przewożone pod opieką pasażera jako bagaż podręczny.
4. Pasażer może pod swoim nadzorem przewozić wyłącznie zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpasażerów (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia nawet, gdy pasażer zabezpieczy miejsce, np. kocem. Pasażer odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi zwierzęta.
5. Bezpłatnie, w ramach bagażu ręcznego, można przewozić małe żywe zwierzęta (w tym psy), umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach, skrzynkach itp.), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Pojemniki, w których przewożone są zwierzęta mogą być przewożone pod warunkiem spełnienia zasad wskazanych w ust. 1.
6. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika) nie więcej niż jednego bez względu na wielkość – pod

opieką dorosłego pasażera, jest dozwolony pod warunkiem, że:

- 1) podróżny posiada aktualne świadectwo o szczepieniu przeciwko wściekliźnie;
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z zastrzeżeniem ust. 8.
7. Przewóz psa pod nadzorem pasażera w autobusach KW odbywa się po uiszczeniu opłaty za przewóz psa, której wysokość wskazano w Taryfie KOLEJ na BUS, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Osoba z niepełnosprawnością wraz z psem asystującym (psem przewodnikiem) ma prawo wstępu do środków transportu autobusowego. Warunkiem skorzystania z tego uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę z niepełnosprawnością certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego oraz zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba z niepełnosprawnością nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy. Przejazd psa asystującego (psa przewodnika) spełniającego powyższe warunki w autobusach KOLEJ na BUS odbywa się bezpłatnie.
9. Jeżeli obecność zwierzęcia powoduje zagrożenie bezpieczeństwa, zakłóca porządek albo pomimo zmiany miejsca nie pozwala na zapewnienie bezpiecznego i spokojnego przewozu pozostałych pasażerów, kierujący pojazdem może odmówić dalszego przewozu zwierzęcia. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, odpowiednio poświadczony przez kierowcę pojazdu, podlega zwrotowi bez potrącania odstępnego.
10. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
- 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
 - 2) psów asystujących osobom z niepełnosprawnościami.
11. W przypadku rezygnacji pasażera z przejazdu i przewozu zwierząt z uwagi na zaistnienie okoliczności uniemożliwiających ich przewóz (np. wysoka frekwencja podróżnych), na podstawie poświadczonych przez kierowcę pojazdu biletów, dokonuje się zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, a za bilet na przewóz psa wyłącznie w przypadku całkowitego niewykorzystania, bez potrącenia odstępnego.
12. Nadzór nad bagażem podręcznym i zwierzętami, które pasażer przewozi ze sobą w autobusie KOLEJ na BUS, należy do pasażera. Przewoźnik odpowiada za bagaż podręczny i zwierzęta tylko w przypadku, gdy szkoda powstała z jego winy.
13. Pasażer odpowiada za zanieczyszczenie pojazdu lub uszkodzenie jego urządzeń i wyposażenia oraz za szkody lub obrażenia odniesione przez współpasażerów (np. pogryzienie przez psa) powstałe w związku z przewozem bagażu podręcznego lub zwierząt.
14. Pasażer jest obowiązany niezwłocznie usunąć z pojazdu bagaż lub zwierzę po zakończeniu podróży.
15. Bagażu i zwierząt nie wolno umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia, nawet w przypadku zabezpieczenia tych miejsc przed zabrudzeniem.
16. Dozwolony jest przewóz w autobusach KOLEJ na BUS złożonej hulajnogi w pokrowcu pod warunkiem, że nie utrudnia przejścia i spełnia wymagania określone w ust. 1. Wówczas

hulajnoga jest przewożona jako bagaż.

17. Zabrania się przewozu:

- 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
- 2) rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu ze względu na swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. cuchnące, żrące, toksyczne substancje, materiały łatwopalne, wybuchowe);
- 3) zwierząt mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa i porządku, w szczególności zwierząt agresywnych lub niepozostających pod skuteczną kontrolą pasażera;
- 4) pojazdów z silnikiem spalinowym;
- 5) niezłożonej hulajnogi;
- 6) rowerów, z zastrzeżeniem ust.3;
- 7) zwłok i szczątków zwłok ludzkich.

18. W razie ujawnienia pasażera przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, osoba upoważniona do kontroli poświadczą wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. w sprawie ustalania opłat dodatkowych (a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższym przystanku zatrzymania autobusu KOLEJ na BUS pasażer wraz z tymi rzeczami jest obowiązany opuścić autobus. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi na zasadach określonych w Taryfie KOLEJ na BUS

19. Pasażer może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.

20. Jeżeli przewóz bagażu zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie (w tym, jeśli jego liczba lub gabaryty mogą utrudnić podróż innym osobom lub spowodować opóźnienie autobusu w związku z wydłużonym załadunkiem i wyładunkiem), kierowca pojazdu może nie dopuścić pasażera do przewozu.

21. W przypadku, gdy pasażer zamierza przewozić autobusem KOLEJ na BUS rzeczy wyłączone z przewozu, kierowca pojazdu jest uprawniony do odmówienia pasażerowi przewozu ze względu na te okoliczności.

22. Rzeczy pozostawione w autobusie traktowane są jako rzeczy znalezione i postępowanie z nimi odbywa się zgodnie z § 17 Regulaminu.

ROZDZIAŁ IV. INNE POSTANOWIENIA

§ 17. Rzeczy znalezione

1. Rzeczy znalezione w autobusie KOLEJ na BUS kierujący pojazdem lub inny upoważniony przez Przewoźnika pracownik przyjmuje od znalazcy za pokwitowaniem. Przed przyjęciem rzeczy jej zawartość sprawdza się w obecności znalazcy lub świadka.
2. Pokwitowanie przyjęcia rzeczy, które wystawia się w dwóch egzemplarzach, zawiera:
 - 1) wskazane przez znalazcę: jego imię i nazwisko oraz dane kontaktowe umożliwiające kontakt ze znalazcą;
 - 2) dane identyfikacyjne pracownika Przewoźnika przyjmującego rzecz od znalazcy i wystawiającego pokwitowanie;
 - 3) datę, numer linii, numer autobusu KOLEJ na BUS i miejsce (nazwę przystanku) wystawienia pokwitowania;
 - 4) czas i miejsce znalezienia rzeczy (np. rzecz pozostawiona na siedzeniu i ujawniona po odjeździe z przystanku.....), jej opis (np. zniszczona brązowa walizka), w tym wykaz zawartości i jego opis;
 - 5) zastrzeżenie znalazcy o żądaniu znaleźnego;
 - 6) podpis znalazcy i wystawcy pokwitowania.Jeden egzemplarz pokwitowania otrzymuje znalazca.
3. W przypadku, gdy Przewoźnik zna osobę uprawnioną do odbioru rzeczy przyjętej od znalazcy (np. gdy rzecz znaleziona zawiera imię i nazwisko osoby fizycznej/nazwę osoby prawnej oraz dane kontaktowe umożliwiające powiadomienie), z zastrzeżeniem ust. 6, niezwłocznie zawiadamia tę osobę o znalezieniu rzeczy i wzywa do jej odbioru, podając termin odbioru, miejsce i godziny, w których jest możliwość odbioru.
4. W przypadku, gdy Przewoźnik nie zna osoby uprawnionej do odbioru rzeczy lub jej miejsca pobytu, zamieszcza na stronie internetowej Przewoźnika informację o znalezieniu rzeczy.
5. Odbiór rzeczy znalezionej od Przewoźnika przez osobę uprawnioną, z zastrzeżeniem ust. 6, jest możliwy w terminie 30 dni od dnia przyjęcia rzeczy od znalazcy. Po upływie tego terminu, jeżeli rzecz nie została odebrana, Przewoźnik przekazuje ją właściwemu staroście zgodnie z przepisami ustawy o rzeczach znalezionych.
6. Przewoźnik niezwłocznie przekazuje:
 - 1) dowody osobiste – organowi dowolnej gminy, Policji, innemu organowi administracji publicznej bądź konsulowi Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 2) dokumenty paszportowe – właściwemu wojewodzie bądź konsulowi Rzeczypospolitej Polskiej,

- 3) dokument zawierający dane osobowe, jeżeli Przewoźnik nie zna osoby uprawnionej do jego odbioru lub nie zna miejsca jej pobytu – właściwemu staroście, chyba że dokument ten zawiera informację o innym sposobie postępowania w przypadku jego znalezienia,
- 4) rzeczy, których cechy zewnętrzne lub umieszczone na niej znaki szczególne, wskazują, że stanowi ona sprzęt lub ekwipunek wojskowy – właściwemu staroście albo najbliższej jednostce Żandarmerii Wojskowej,
- 5) dokumenty wojskowe, a w szczególności legitymacje, książeczki lub zaświadczenia wojskowe albo karty powołania – oddaje organowi wskazanemu w dokumencie, a w przypadku, gdy dokument ten nie zawiera informacji o sposobie postępowania w przypadku jego znalezienia – właściwemu staroście bądź najbliższej jednostce organizacyjnej Żandarmerii Wojskowej,
- 6) rzeczy, których posiadanie wymaga pozwolenia, a w szczególności broń, amunicję lub materiały wybuchowe – najbliższej jednostce organizacyjnej policji,
- 7) rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu – do niezwłocznej sprzedaży.
7. W przypadku, gdy Przewoźnik sprzeda rzecz ulegającą szybkiemu zepsuciu, suma uzyskana ze sprzedaży wchodzi w miejsce rzeczy sprzedanej po potrąceniu kosztów sprzedaży.
8. Rzecz znalezioną Przewoźnik wydaje osobie uprawnionej za pokwitowaniem odbioru, po uprawdopodobnieniu prawa do jej odbioru oraz potwierdzeniu tożsamości odbiorcy.
9. Pokwitowanie odbioru rzeczy wystawia się w dwóch egzemplarzach. Pokwitowanie zawiera:
 - 1) imię i nazwisko odbiorcy oraz numer okazanego dokumentu tożsamości;
 - 2) dane identyfikacyjne pracownika, który wydał rzecz odbiorcy i wystawił pokwitowanie;
 - 3) datę i miejsce wydania rzeczy;
 - 4) nazwę wydawanej rzeczy wraz z opisem lub wykazem zawartości oraz z uwagami, co do jej stanu lub sumę uzyskaną ze sprzedaży rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu, pomniejszonej o koszty sprzedaży (albo informację o przelaniu tej kwoty na wskazany rachunek);
 - 5) informację, że znalazca zastrzegł żądanie znaleźnego i zostanie powiadomiony o personaliach/nazwie odbiorcy i jego adresie/siedzibie;
 - 6) podpis odbiorcy oraz wydawcy rzeczy.
10. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od Przewoźnika odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
11. Wykaz punktów przechowywania rzeczy znalezionych, terminy i godziny ich otwarcia oraz numery telefonów publikowane są na stronie internetowej Przewoźnika.
12. Postanowienia ust. 1 – 11 stosuje się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności. W przypadku znalezienia zwierzęcia postępuje się zgodnie z przepisami ustawy o ochronie zwierząt oraz innymi właściwymi przepisami.

13. Przewoźnik nie odpowiada za rzeczy pozostawione przez pasażerów w autobusach, chyba że odpowiedzialność wynika z przepisów prawa.

§ 18. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące świadczonych usług są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane zgodnie z ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe, rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego oraz Rozporządzeniem (UE) nr 181/2011 dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym.
2. Przewoźnik rozpatruje reklamacje z tytułu świadczonych usług, które dotyczą:
 - 1) odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia pasażera, spowodowane w wyniku wypadku związanego z przewozem, powstałego podczas przebywania podróżnego w autobusie KOLEJ na BUS, albo podczas wsiadania i wysiadania z autobusu;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów);
 - 4) przypadku, gdy pasażer może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, w związku z pobraniem należności określonych w §14;
 - 5) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z pobraniem opłaty dodatkowej w innych przypadkach niż wskazane w pkt 4;
 - 6) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny w dniu przejazdu bilet imienny lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu;
 - 7) wezwań do zapłaty z tytułu przewozu osób i rzeczy, w przypadkach innych niż wskazane w pkt 6;
3. Podróżny lub osoba przez niego upoważniona może złożyć reklamację w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie Przewoźnika, których dane kontaktowe wskazane są na stronie internetowej Przewoźnika, a także w punkcie sprzedaży biletów;
 - b) przesyłką pocztową, na adresy wskazane na stronie internetowej Przewoźnika;
 - 2) dokumentowej, tj. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (poczta mailowa) wysłanej na właściwe adresy wskazane na stronie internetowej Przewoźnika lub punktach sprzedaży biletów Przewoźnika.
4. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy pasażerami a Przewoźnikiem jest język polski.

5. Wpływ reklamacji złożonych w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. 1 lit. a) potwierdza się niezwłocznie pasażerowi lub osobie przez niego upoważnionej, odpowiednio w:

- 1) Siedzibie Przewoźnika – na sporządzonej kopii zgłoszenia/pisma reklamacyjnego, potwierdzonej datownikiem lub stemplem z zamieszczeniem daty i godziny oraz podpisem pracownika przyjmującego;
- 2) punkcie sprzedaży biletów – na wydany potwierdzeniu wpływu reklamacji (wpisując imię i nazwisko osoby reklamującej), potwierdzonym datownikiem, stemplem kasy oraz podpisem pracownika przyjmującego.

6. Wpływ reklamacji złożonych w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. 1 lit. b) potwierdza Przewoźnik w terminie 7 dni od dnia jej wpływu. Wpływ reklamacji złożonej przy użyciu środków komunikacji elektronicznej może zostać potwierdzony automatycznie za pomocą wiadomości elektronicznej (autorespondera).

7. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) datę sporządzenia, nazwę i adres Przewoźnika;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację;
- 3) dokument dotyczący zawarcia umowy przewozu lub jego kopię;
- 4) uzasadnienie reklamacji, a w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 2 pkt 6 i 7 – również serię i numer każdego z wystawionych wezwań;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu) jeżeli reklamacja dotyczy roszczenia pieniężnego;
- 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- 7) podpis składającego reklamację – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie, skany lub zdjęcia innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 8 pkt 1.

Do reklamacji składanej przy użyciu środków komunikacji elektronicznej załącza się dokumenty w postaci elektronicznej.

8. Do reklamacji, o których mowa w:

- 1) ust. 2 pkt 4 i 6 należy dołączyć potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów poświadczających posiadanie w dniu przejazdu uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu; potwierdzenia za zgodność z oryginałem może dokonać np. wystawca dokumentu, osoba obsługująca podróżnych w punkcie sprzedaży prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy autobusem KOLEJ na BUS lub upoważniony pracownik w siedzibie Przewoźnika;
- 2) ust. 2 pkt 6 należy dołączyć dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.

Stosowne pouczenie, dotyczące zasad składania reklamacji w odniesieniu do wezwań do

zapłaty znajduje się na odwrotnej stronie wezwania lub jest wydawane wraz z wezwaniem do zapłaty.

9. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Przewoźnik nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wzywa pasażera lub osobę przez niego upoważnioną, aby w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania przekazał oryginały lub poświadczone kopie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Poświadczenia kopii dokumentów za zgodność z oryginałem mogą dokonać podmioty, o których mowa w ust. 8 pkt 1).
10. Załączone do reklamacji oryginały biletów i innych dokumentów, o których mowa w ust. 9, są zwracane pasażerowi lub osobie przez niego upoważnionej najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację listem poleconym.
11. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 7 i 8, Przewoźnik wzywa pasażera lub osobę przez niego upoważnioną, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, aby w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania usunąć braki z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin na rozpatrzenie reklamacji biegnie od dnia otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
12. Do wezwań, o których mowa w ust. 9 i 11 przepisy ust. 21 stosuje się odpowiednio.
13. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji pasażer lub osoba przez niego upoważniona nie powiadomi Przewoźnika o zmianie adresu zamieszkania (siedziby), adresu poczty elektronicznej, doręczenie wezwania, o którym mowa w ust. 9 i 11, na adres wskazany w reklamacji lub adres e-mail wykorzystany do jej złożenia uznaje się za skuteczne. Termin wskazany w wezwaniu uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem odpowiedź pasażera na wezwanie została nadana przesyłką pocztową albo wysłana drogą elektroniczną.
14. Reklamację można wnieść przed upływem terminów przedawnienia roszczeń określonych w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe oraz w innych właściwych przepisach prawa, z uwzględnieniem terminów przewidzianych dla poszczególnych rodzajów roszczeń. Po upływie terminu przedawnienia roszczenia Przewoźnik może odmówić uwzględnienia reklamacji z powodu przedawnienia roszczenia.
15. Za dzień złożenia reklamacji uważa się datę:
 - 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych pocztą;
 - 2) wpływu listu/przesyłki przez kuriera;
 - 3) złożenia bezpośrednio w siedzibie Przewoźnika lub w dowolnym punkcie prowadzącym

sprzedaż biletów na autobus Przewoźnika;

- 4) wysłania pocztą elektroniczną na adresy wskazane na stronie internetowej Przewoźnika.
16. Za dzień wpływu reklamacji przez Przewoźnika, uważa się datę wpływu reklamacji do siedziby Przewoźnika lub punktu sprzedaży biletów Przewoźnika – w godzinach jego urzędowania.
17. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie należy do kompetencji Przewoźnika, wówczas jest ona przekazywana niezwłocznie, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
18. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamacje wskazane w ust. 2 – nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu.
19. Termin rozpatrzenia reklamacji liczy się od pierwszego dnia roboczego następującego po dniu wpłynięcia reklamacji.
20. Przy obliczaniu terminu udzielenia odpowiedzi nie uwzględnia się dnia wpływu reklamacji przez Przewoźnika.
21. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie drogą elektroniczną.
22. Odpowiedzi udziela się w formie, w jakiej złożona została reklamacja, o ile w jej treści nie umieszczono dyspozycji udzielenia odpowiedzi lub doręczenia wezwania w innej formie.
23. Nieudzielenie przez Przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
24. Odpowiedź na reklamację przesłana przesyłką pocztową lub drogą elektroniczną powinna zawierać:
 - 1) nazwę i siedzibę Przewoźnika;
 - 2) informację o uznaniu albo nieuznaniu reklamacji w całości albo w części;
 - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości albo w części);
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz termin i sposób jego wypłaty;
 - 5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 6) pouczenie o prawie odwołania do Przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
 - 7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
 - 8) podpis osoby upoważnionej.
25. W przypadku złożenia odwołania przez pasażera od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, Przewoźnik w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

26. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod opieką podróżnego rzeczy i zwierząt.
27. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, przed właściwym podmiotem uprawnionym.

§ 19. Skargi i wnioski

1. Przewoźnik przyjmuje:
 - 1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów lub jakości świadczonych usług;
 - 2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań.
2. Skargi/wnioski można składać w jeden z następujących sposobów:
 - 1) w drodze korespondencji papierowej – przesyłką pocztową kierowaną na adres siedziby Przewoźnika, podany na stronie internetowej Przewoźnika,
 - 2) osobiście – w siedzibie Przewoźnika, w punkcie sprzedaży biletów KOLEJ na BUS,
 - 3) w drodze korespondencji elektronicznej (e-mail) na adresy wskazane na stronie internetowej Przewoźnika.
3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy pasażerami a Przewoźnikiem jest język polski.
4. Skarga może zostać wniesiona w każdym czasie, jednak dla sprawnego rozpatrzenia sprawy zaleca się jej złożenie w terminie 3 miesięcy od dnia zdarzenia.
5. Skargi/wnioski powinny zawierać:
 - 1) nazwę i adres Przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres do korespondencji składającego skargę lub wniosek;
 - 3) treść skargi/wniosku (datę, miejsce, opis zdarzenia);
 - 4) podpis osoby składającej skargę/wniosek – w przypadku formy papierowej.
6. Przewoźnik nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu do korespondencji wnoszącego. Przewoźnik może pozostawić bez odpowiedzi skargi lub wnioski zawierające wyłącznie treści obraźliwe, wulgarne lub naruszające dobra osobiste osób trzecich.
7. Za dzień złożenia skargi/wniosku uważa się datę:
 - 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych pocztą;
 - 2) wpływu listu/przesyłki przez kuriera;
 - 3) złożenia bezpośrednio w siedzibie Przewoźnika lub w dowolnym punkcie sprzedaży biletów na autobusy KOLEJ na BUS;

- 4) wysłania pocztą elektroniczną.
8. Za dzień wpływu skargi lub wniosku uważa się dzień ich doręczenia Przewoźnikowi. Jeżeli zgłoszenie wpłynęło poza godzinami pracy Przewoźnika, za dzień wpływu uznaje się pierwszy dzień roboczy następujący po dniu doręczenia.
9. Przewoźnik udziela odpowiedzi na skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich wpływu. Jeżeli z uwagi na szczególny charakter sprawy zachowanie tego terminu nie jest możliwe, Przewoźnik informuje wnoszącego o przyczynach opóźnienia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
- Odpowiedź przekazuje się w sposób odpowiadający sposobowi wniesienia skargi lub wniosku, chyba że wnoszący wskaże inny sposób doręczenia.
10. Jeżeli rozpatrzenie skargi/wniosku nie należy do kompetencji Przewoźnika, sprawa jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
11. Skarga lub wniosek nie wstrzymują wykonania umowy przewozu ani postępowania reklamacyjnego prowadzonego na podstawie § 18.

§ 20. Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych osób korzystających z komunikacji autobusowej KOLEJ na BUS organizowanej przez Samorząd Województwa Wielkopolskiego są Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Składowa 5, 61-897 Poznań.
2. Administrator jest zobowiązany przetwarzać dane osobowe zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne Rozporządzenie o ochronie danych).
3. Dane będą przetwarzane w celu:
- 1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu;
 - 2) realizacji obowiązków i uprawnień podróżnego związanych z zawartą umową przewozu;
 - 3) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;
 - 4) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty;
 - 5) rozpatrywania złożonych reklamacji;
 - 6) udzielania odpowiedzi na skargi, wnioski i inne pisma;
 - 7) prowadzenia windykacji, spraw sądowych;
 - 8) realizacji operacji księgowych i rozliczeniowych;
 - 9) prowadzenia czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych;

- 10) zapewnienia bezpieczeństwa podróżnym, pracownikom i innym osobom oraz mieniu podróżnych, pracowników i innych osób;
 - 11) przechowywania i archiwizowania dokumentów zgodnie z przepisami, w tym Ustawy z dnia 14 lipca 1983 o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
4. Klauzule obowiązku informacyjnego, które zawierają istotne informacje na temat przetwarzania danych osobowych, umieszczone są na stronie internetowej Przewoźnika.

§ 21. Przepisy końcowe

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności:

- 1) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe,
- 2) Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym,
- 3) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny,
- 4) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym.